

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

a. Sejarah Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar mesjid raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu di sekitar pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan “Pekan Baharu”, yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru.¹⁵

Perkembangan selanjutnya tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, antara lain sebagai berikut :

- a. SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur van Siak Nomor 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut *District*.
- b. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dikepalai oleh seorang *Controleur* berkedudukan di Pekanbaru.
- c. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut *Gokung*, Distrik menjadi Gun dikepalai oleh *Gunco*.
- d. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut *Haminte* atau Kota b.
- e. Undang-Undang No. 22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- f. Undang-Undang No. 8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai kota kecil.
- g. Undang-Undang No. 1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.

¹⁵ Profil Kota Pekanbaru Tahun 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Kepmendagri No. Desember 52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibukota Propinsi Riau.
- i. Undang-Undang No. 18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya.
- j. Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota.¹⁶

b. Geografis dan Demografis

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14'-101°34' Bujur Timur dan 0°25'-0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5- 11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².¹⁷

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru No.

¹⁶ *Ibid*

¹⁷ *Ibid*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru merupakan kota terbesar di Propinsi Riau sekaligus Ibu kota Propinsi. Pada sensus penduduk tahun 2010, penduduk di Kota Pekanbaru mencapai 850.000 jiwa. Laju perkembangan ekonomi di Kota Pekanbaru memacu pertumbuhan penduduk mencapai 71 ribu jiwa dengan kepadatan penduduk sekitar 1.429,6/km². Etnis Minangkabau merupakan etnis yang banyak terdapat di Kota Pekanbaru yang mencapai 37,96% dan Etnis yang lain seperti etnis Melayu 26,10%, Tionghoa 2,5%, Batak 11,06%, Jawa 15,70%, dan lain-lain 6,7%.¹⁸

c. Perekonomian

Pekanbaru merupakan kota metropolitan, yaitu dengan nama Pekansekawan, (Pekanbaru, Siak, dan Pelalawan). Perkembangan perekonomian Pekanbaru sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan-perusahaan. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa pusat perbelanjaan

¹⁸ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

modern, di antaranya: Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Ramayana, Giant dan lain-lain.

Walaupun di tengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah Kota Pekanbaru terus berusaha untuk tetap menjadikan pasar tradisional yang ada dapat bertahan, di antaranya dengan melakukan peremajaan, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya. Beberapa pasar tradisional yang masih berdiri, antara lain Pasar Bawah, Pasar Cik Puan, Pasar Lima Puluh, Pasar Palapa, Pasar Rumbai, Pasar Sail dan Pasar Pagi Arengka.

B. Gambaran Umum Mall Pekanbaru

a. Sejarah Berdirinya Mall Pekanbaru

Mall Pekanbaru terletak di Jalan Sudirman dan persimpangan Jalan Tengku Umar yang berdiri pada tahun 2003. Mall Pekanbaru merupakan salah satu pusat perbelanjaan modern yang lengkap yang tidak hanya menyediakan busana, sepatu, perlengkapan sehari-hari kalangan atas, tetapi juga menyediakan semua kebutuhan berbagai lapisan masyarakat, seperti food court, elektronik dan *handphone* yang relative terjangkau serta swalayan yang menyediakan buah-buahan dan alat-alat tulis.

Mall Pekanbaru sudah berdiri selama 13 tahun di Kota Pekanbaru kota bertuah ini yang terletak di Propinsi Riau. Selain banyak pengunjung dari dalam kota, Mall Pekanbaru juga banyak dikunjungi oleh orang-orang yang berasal dari luar Kota Pekanbaru. Mall Pekanbaru juga pernah menjadi objek wisata yang paling banyak pengunjungnya di Pekanbaru,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikarenakan dengan fasilitas di toko-toko yang di dalamnya orang-orang merasa terhibur dan sangat menikmatinya.

Sebagai pusat perbelanjaan *handphone* dan fashion Mall Pekanbaru sudah tidak asing lagi dengan masyarakat Pekanbaru. Mall Pekanbaru dari tahun ke tahun selalu berusaha meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, supaya pengunjung yang datang nyaman untuk berkunjung ke Mall Pekanbaru baik untuk belanja barang maupun elektronik maupun belanja yang lainnya.

Mall Pekanbaru banyak dikunjungi oleh masyarakat yang berdomisili di Kota Pekanbaru maupun yang berasal dari daerah luar Kota Pekanbaru, karena Mall Pekanbaru menjual berbagai kelengkapan dan kebutuhan masyarakat. Setiap lantai menjual hal yang berbeda, lantai satu dan dua menjual gadget dari berbagai merk.¹⁹

b. Visi dan Misi

Sedangkan visi dan Misi Mall Pekanbaru adalah :

a. Visi

Menjadi mall terkemuka dari segi penjualan dan penciptaan nilai jangka panjang bagi para pemangku kepentingan.

b. Misi

- 1) Meningkatkan dan memotivasi talenta lokal terbaik.
- 2) Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan yang berkunjung ke Mall Pekanbaru.

¹⁹ Profil Mall Pekanbaru Tahun 2016

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

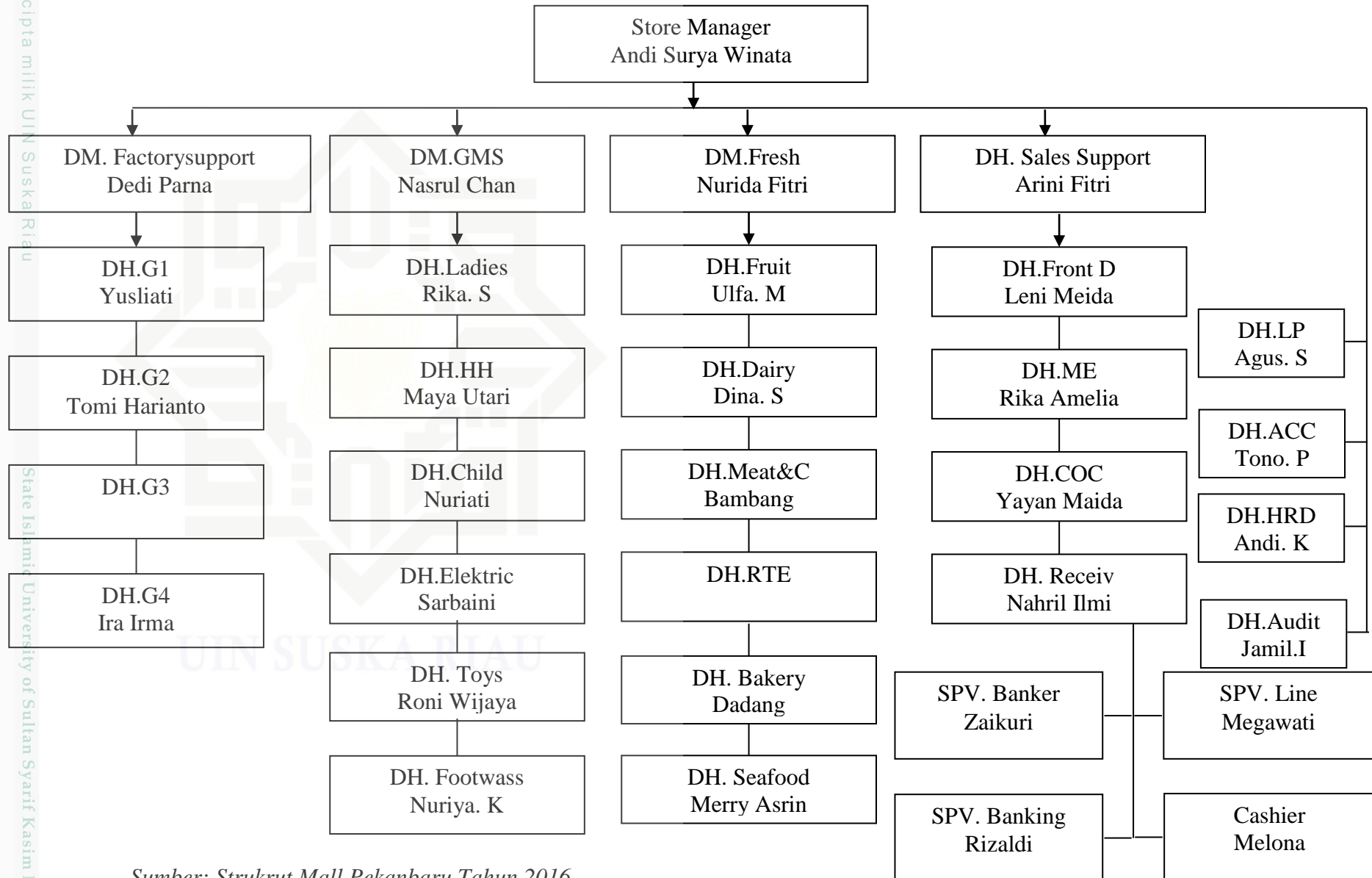
3) Berusaha keras menjadi yang terbaik bagi pelanggan, lebih sederhana bagi karyawan dan lebih murah.²⁰

c. Struktur Organisasi

Dalam organisasi ini terdapat pembagian tugas yang jelas dari para anggotanya. Promosi jabatan dilakukan sesuai dengan perkembangan kebutuhan. Pengambilan keputusan berdasarkan pertimbangan yang matang karena pimpinan selalu memakai konsep musyawarah dalam memutuskan segala sesuatunya dan dalam situasi yang mendadak pemimpin juga mengambil keputusan tanpa konsultasi dengan beberapa staffnya. Prinsip organisasi ini adalah penempatan orang sesuai dengan kemampuan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja. Adapun struktur organisasi Mall Pekanbaru ini adalah sebagai berikut :

²⁰ *Ibid*

Struktur Organisasi Mall Pekanbaru Tahun 2016



Sumber: Strukrut Mall Pekanbaru Tahun 2016

Keterangan

1. *Store manager*, memimpin seluruh kegiatan operasi
2. *Fresh and forezen section manager, grocery and non food section manager*, bertanggung jawab atas kegiatan pemajangan, pemberian harga dan ketersediaan jenis barang dagangan masing-masing.
3. *Produce supervisor, daily dairy and frozen supervisor, meat and fish supervisor, grocery food supervisor, grocery non food supervisor*, bertugas mengawasi kegiatan pemajangan, proses pemberian harga jual, ketersediaan jenis barang masing-masing.
4. *Produce staff, daily dairy and frozen staff, butcher staff, fish staff, grocery food staff, grocery non food staff*, bertugas memajang, memeriksa yang telah kosong/berkurang kemudian mengisi kembali sesuai jenis barang masing-masing.
5. *Receiving and storage section manager*, bertanggung jawab untuk mengkoordinir, mengarahkan dan mengawasi kegiatan penerimaan dan penyimpanan barang.
6. *Receiving and storage supervisor*, bertugas mengawasi kegiatan penerimaan dan penyimpanan barang
7. *Receiving and storage staff*, bertugas mengecek dan menerima barang serta menyimpannya dalam gudang.
8. *Store administration section manager*, bertugas bertanggung jawab untuk mengarahkan, mengatur dan mengawasi terhadap semua kegiatan administrasi di dalam Mall Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. *Finance administration supervisor*, bertanggung jawab untuk menyiapkan uang kecil untuk kasir, mencetak dan mengecek laporan keuangan, penjualan *omset* per departemen dan konter, memposting hasil penjualan, membuat laporan *petty cash*, kupon, mengecek isi brankas dan kupon/voucher barang.
10. Administration SDM, bertanggung jawab terhadap absen, jadwal kerja dan cuti karyawan.
11. Administration, bertanggung jawab mengontrol pekerjaan administrasi POS, mengecek administrasi faktur, PO, DO, data labelling, bukti transfer dan CN dari POS, menginput data transfer PLU, data BS, rekap data *incoming goods*; menyerahkan hasil rekap dan copy faktur ke supervisor keuangan.
12. *Security*, bertanggung jawab atas keamanan mall
13. *Driver*, bertugas sebagai supir dalam memperlancar kegiatan operasi mall.
14. *Customer service section manager*, bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan kepada pelanggan, pembungkusan barang-barang yang dibeli, penitipan barang-barang, pengoperasian genset, pelayanan pemeliharaan umum.
15. *Customer service supervisor*, bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan pelayanan kepada pelanggan.
16. *Cashier*, bertanggung jawab atas penerimaan dan pengeluaran uang dalam operasi.
17. *Customer service staff*, bertanggung jawab untuk mengecek pengembalian barang yang tidak jadi dibeli customer; control peralatan mesin EDC (*Electronic Draft Capture*), cash register, area deposit, promosi, service

konter, display produk, packing material; mengatur antrian pelanggan dan buka atau tutup kasir, administrasi penukaran dan pengembalian barang; membuat faktur, invoice pembelian, menangani keluhan pelanggan, cek audit report dan melakukan *settlement* mesin EDC.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.